

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для подросткового поколения, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Любой конфликт может быть как позитивным, так и негативным. Это зависит от способа его разрешения и от хода развития конфликта. Если участники конфликта способны спокойно выдвигать аргументы и объективно рассматривать интересы свои и оппонента, то вряд ли такой конфликт окажет негативное воздействие на конфликтующие стороны, обязательно будет найдено конструктивное решение конфликта. Такая позиция, позиция сотрудничества, способствует улучшению взаимоотношений участников конфликта. Этот способ разрешения развития конфликта носит название конструктивного (продуктивного) конфликта. Включение же в конфликт отрицательных эмоций (раздражение, гнев, обида, злость и пр.) влечет за собой оскорбления личности противника.

Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Существует достаточно много методов управления конфликтами³. Одним из таких методов является метод «*выхода чувств*». Ребенку дают возможность высказать все, что у него наболело, и тем самым понижают спровоцированное конфликтом эмоционально – психологическое напряжение. После этого человек в большей степени предрасположен к поиску вариантов конструктивного урегулирования конфликтной ситуации.

³А.С. Чернышев Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. – М.: Педагогическое общество России, 1999. – 186с.

Также часто на практике применяется метод *«положительного отношения к личности»*. Конфликтующий, прав он или виноват – всегда страдалец. Надо высказать ему свои сочувствия и дать положительную характеристику его личным качествам, типа: «Вы человек умный и т.д.». Стремясь оправдать положительную оценку, прозвучавшую в его адрес, оппонент будет стремиться найти конструктивный способ разрешения конфликта.

Для разрешения конфликтной ситуации может помочь метод - *«расширение духовного горизонта спорящих»*. Этот способ способствует выведению конфликтующих за рамки субъективного восприятия конфликта и помогает увидеть ситуацию в целом, со всеми возможными последствиями. Одним из более эффективных методов урегулирования конфликтной ситуации является прием *«принудительного слушания оппонента»*.

Конфликтующим ставят условие внимательно слушать друг друга. При этом каждый, прежде чем ответить оппоненту, должен с определенной точностью произнести последнюю реплику. Сделать это достаточно трудно, так как конфликтующие слышат только себя, приписывая оппоненту слова и тон, которых в действительности не было. Предвзятость оппонентов друг к другу становятся очевидной и накал напряженности в их отношении спадает. Последним, но немало важным будет способ *«обмен позиций»*.

Конфликтующим предлагают высказать претензии с позиции своего оппонента.

Этот прием позволяет им «выйти» за пределы своих личных обид, целей и интересов и лучше понять своего оппонента.

В умении применять все эти навыки на практике, понять, осознать и оценить нашу собственную культуру, культуру одноклассников, учителей, родителей и взрослых, нам, безусловно, может помочь школа. Проблемы, возникающие в ее пределах, не должны сломить ребенка, а сделать его сильнее. Так как всегда из любой создавшейся конфликтной ситуации можно

сделать вывод и выявить свои ошибки, которые нужно будет исключить в последующих возможных ситуациях. Учителя, школьные психологи во многих образовательных учреждениях нашей страны проводят тренинги, которые помогают ребенку почувствовать себя увереннее и сильнее. Также многие из них помогают исключить возможность возникновения конфликтов, так как предупредить его гораздо легче, чем конструктивно разрешить.

Основных направления по предупреждению конфликтных ситуаций в школе.

Первый этап является проведение психологического тренинга под названием «толерантность». Его можно проводить как с учащимися, так и с родителями. Этот тренинг поможет создать условия, препятствующие развитию предконфликтных ситуаций. Тренинг включает в себя игры, направленные на сближение с одноклассниками, помогающие стать доброжелательнее, заботливее и внимательнее по отношению к окружающим тебя людям.

Вторым этапом будет устранение социально – психологических причин возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать действующий орган при школе, куда за поддержкой и советом могут обращаться дети, их родители и учителя.

Третьим, но самым важным этапом является проведение серии тренингов, направленных на блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Такие как: «тренинг общения», «все цвета, «кроме черного», «я в глазах других», «класс глазами каждого», «ковер мира» и т.д.

Эти мероприятия также научат учеников развивать ряд качеств, которые ему будут необходимы на всех этапах его жизни.

Прежде всего, ученик должен научиться уметь быть доброжелательным и стараться делать общение со своими сверстниками открытым. Дипломатично говорить о том, что он думает или чувствует. Это те качества,

которые всегда помогут стать более коммуникабельным и социальным, что поможет ему легко адаптироваться в незнакомой среде.

Умение слушать также является очень важным моментом для каждого человека. Для этого нужно придерживаться следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относиться к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном. Надо уметь конкретно и ясно высказывать свою точку зрения, но при этом быть тактичным и не обидеть своего оппонента, демонстрируя ему свою заинтересованность по обсуждаемым вопросам с учетом его позиции. Так как это может привести к более серьезным последствиям. А если учитывать, что подросток находится в зоне риска в этом возрасте и плохо управляет своими эмоциями и действиями, то словесная перепалка нередко приводит к драке.

Одним из самых сложных, но самых интересных является такое качество человека, как конфронтация, это противостояние мнению другого человека с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, а в случае несходства мнений – готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений. Но не все умеют быть «гибкими» в конфликтной ситуации, не каждый ребенок способен применять разнообразные стратегии при решении проблемы, в нем присутствует доля юношеского максимализма, он идет лишь по одному «прямому» плану, не видя других выходов из ситуации и не умея уступать противнику, даже если очевидно, что это пойдет ему на пользу.

Но надо уметь проявлять инициативность в ходе диспута, если соперник не идет на примирение, то инициативность лучший помощник в установлении контакта, она поможет разрешить спор и в конфликте будет сразу чувствоваться, кто из конфликтующих хозяин положения.